

Heli Raatikainen

Lappajärven kunnankirjaston asiakastyytyväisyystutkimus

Opinnäytetyö

Syksy 2015

SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalvelualan tutkinto-ohjelma



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Koulutusyksikkö: SeAMK Liiketoiminta ja kulttuuri

Tutkinto-ohjelma: Tradenomi (AMK), Kirjasto- ja tietopalvelun tutkinto-ohjelma

Tekijä: Heli Raatikainen

Työn nimi: Lappajärven kunnankirjaston asiakastyytyväisyystutkimus

Ohjaaja: Ari Haasio

Vuosi: 2015

Sivumäärä: 40

Liitteiden lukumäärä: 2

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, kuinka tyytyväisiä asiakkaat ovat Lappajärven kunnankirjaston ja kirjastoauton palveluihin ja kokoelmaan. Tutkimuksen avulla haluttiin saada hyödyllistä tietoa, jonka avulla kirjaston palveluita voidaan tulevaisuudessa kehittää.

Opinnäytetyössä on käytetty kvantitatiivista tutkimusmenetelmää. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Lappajärven kirjaston ja kirjastoauton asiakkaat. Kyselytutkimus suoritettiin lomakekyselynä kirjastossa 12.11.2014 - 30.1.2015 ja kaikkien kiinnostuneiden oli mahdollista vastata niihin. Vastauksia saatiin yhteensä 167 kappaletta. Kyselyn vastaukset käsiteltiin Webropol-ohjelmalla.

Tutkimustuloksista käy ilmi, että enemmistö vastaajista oli naisia ja eniten vastaajia oli ikäryhmässä 15–20-vuotiaat. Vähiten vastaajia oli 21–35-vuotiaiden ikäryhmässä.

Tutkimustulosten mukaan asiakkaat ovat tyytyväisiä Lappajärven kunnankirjaston palveluihin mutta toivoivat kuitenkin kirjaston järjestävän lisää tapahtumia ja toimintaa, kuten satutuokioita ja kirjavinkkauksia. Eniten positiivista palautetta annettiin kirjaston henkilökunnalle ystävällisestä ja ammattitaitoisesta asiakaspalvelusta.

Kirjaston sijaintia pidettiin myös hyvänä. Asiakkaiden mielestä uudistumista kaipaavat kirjaston tilat. Myös viikonlopun aukioloaikoja toivottiin kirjastoon. Asiakkaat pitivät kirjaston kokoelmaa melko hyvänä, mutta toivoivat kuitenkin lisää vieraskielistä kirjallisuutta ja DVD-levyjä. Kirjastoautopalvelua pidettiin hyvänä ja hyödyllisenä, mutta vanhoja aikatauluja toivottiin takaisin.

Avainsanat: asiakastyytyväisyys, kirjastopalvelut, kyselytutkimus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Faculty: School of Business and Culture

Degree programme: Library and Information Services

Author: Heli Raatikainen

Title of thesis: Customer satisfaction with Lappajärvi Municipal Library

Supervisor: Ari Haasio

Year: 2015 Number of pages: 40 Number of appendices: 2

The aim of this thesis was to discover how satisfied the customers of Lappajärvi Municipal Library are its services, collection, and mobile library. The aim of the survey was to help obtain useful information that would help develop the services of the library in the future.

A quantitative research method was used in this thesis. The target group of the thesis consisted of the customers of Lappajärvi Library and its mobile library. The survey was completed by questionnaire at the library between 12 November 2014 and 30 January 2015. A total of 167 responses were received from customers. The data was processed using the Webropol program.

The results of the survey show that most of the respondents were women from the age group of 15 to 20 years. The smallest number of respondents was in the age group of 21 to 31 years.

According to the results, the customers were satisfied with the services of the library, but would like the library to organize more events and activity, such as storytimes and booktalk sessions. The library's personnel received most of the positive feedback from the customers. They said that personnel are very friendly and professional.

The customers found the location of the library good. The customers thought that the library premises needed renewal. They also hoped for opening hours at weekends. The customers found the library's collection quite good, but would like to have more foreign-language literature and DVD videos. They regarded the mobile library services as good and useful but also longed for the old timetables.

Keywords: customer satisfaction, service, library services, survey

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä.....	2
Thesis abstract.....	3
SISÄLTÖ	4
Kuvio- ja taulukkoluettelo.....	6
1 JOHDANTO	7
2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA PALVELUN LAATU	8
2.1 Mitä asiakastyytyväisyys on?	8
2.2 Asiakastyytyväisyystutkimukset	9
2.3 Palvelun määrittely.....	10
2.3.1 Palvelun ominaisuuksia.....	11
2.3.2 Palvelun laatu	12
3 KIRJASTON ASIAKASPALVELU.....	13
3.1 Mitä on hyvä asiakaspalvelu?	13
3.2 Kirjaston palvelut.....	14
4 LAPPAJÄRVEN KUNTA JA KIRJASTO	17
4.1 Lappajärven kunta	17
4.2 Lappajärven kunnankirjasto	17
5. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	19
5.1 Tutkimuksen tavoitteet.....	19
5.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä.....	19
5.3 Kyselylomakkeen toteutus	20
6 TUTKIMUSTULOKSET	21
6.1 Taustatiedot	21
6.2 Kirjastokäynnit.....	22
6.3 Kirjaston palvelut.....	24
6.4 Kokoelma	27
6.5 Verkkopalvelut	29
6.6 Kirjastoauto	31
6.7 Kouluarvosana	33
6.8 Ruusuja ja risuja	34

7 YHTEENVETO JA POHDINTAA	36
LÄHTEET	38
LIITTEET	40

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma	21
Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden ikä ja sukupuoli	22
Kuvio 3. Kirjastokäyntien tiheys	23
Kuvio 4. Kirjaston aukioloajat. (Kyllä vastaus tarkoittaa aukioloaikojen olevan sopivat ja ei vastaus, että niissä olisi parantamisen varaa).....	25
Kuvio 5. Vastausten keskiarvot kirjaston kokoelmasta.....	27
Kuvio 6. E-kirjojen lukeminen.....	30
Kuvio7. Kokonaisarvosana kirjaston palveluista.....	33
Taulukko 1. Vastausten keskiarvot kirjaston palveluista.....	24
Taulukko 2. Verkkokirjaston käyttö.....	30
Taulukko 3. Vastausten keskiarvot kirjastoauton palveluista.....	32
Taulukko 4. Kouluarvosanojen jakautuminen iän mukaan.....	34

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on asiakastyytyväisyystutkimus Lappajärven kunnankirjastolle. Tutkimuksen kohderyhmä on kirjaston ja kirjastoauton asiakkaat. Asiakastyytyväisyystutkimuksen tekeminen kiinnosti minua, koska olen lapsesta saakka asioinut Lappajärven kirjastossa ja kirjastoautossa. Olen myös ollut töissä ja työharjoittelemassa siellä monia kertoja. Tämän takia kirjaston asiakkaiden mielipiteet ja kehittämis ehdotukset kyseistä kirjastoa kohtaan tuntuivat mielenkiintoiselta ja tärkeältä aiheelta. Tutkimuksen avulla kirjasto näkee myös mahdolliset epäkohdat ja pystyy kehittämään kirjastoa asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on selvittää Lappajärven kunnankirjaston asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluihin, kokoelmaan, henkilökuntaan sekä kirjastoauton palveluihin. Työssä tutkitaan myös sitä, miten usein asiakkaat kirjastossa asioivat, mitä kirjaston palveluja he yleensä käyttävät ja kuinka suuri osa asiakkaista käyttää YTY-verkkokirjastoa. Tutkimuksen avulla halutaan myös selvittää, millaisia kehitystarpeita Lappajärven kunnankirjaston toiminnassa on ja asiakkaiden kehittämisideoita ja mielipiteitä kirjastojen palveluista. Tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää hyödyksi kehittäessä kirjaston palveluja tulevaisuudessa entistä paremmaksi. Kysely toteutettiin lomakekyselynä 12.11.2014 - 30.1.2015 kirjastossa ja kirjastoautossa.

Opinnäytetyöni teoriaosuudessa käyn läpi asiakastyytyväisyyttä ja sen tutkimista sekä palvelun ominaisuuksia. Lisäksi kerron hyvästä asiakaspalvelusta sekä kirjaston palveluista. Kerron myös tarkemmin Lappajärven kunnasta, sen kirjastosta ja kirjastoautotoiminnasta. Tutkimuksen empiirisessä osassa esittelen käyttämäni tutkimusmenetelmän ja työn tutkimustulokset. Lopuksi olen pohtinut vielä kyselyn tuloksia ja kehittämis ehdotuksia kirjastoa kohtaan.

2 ASIAKASTYYTYVÄISYYS JA PALVELUN LAATU

2.1 Mitä asiakastyytyväisyys on?

Asiakastyytyväisyys on Hernonin ja Witmanin (2001, 1 – 2) mukaan tyytyväisyyden tunnetta, joka syntyy todellisesta kokemuksesta verrattavissa odotettuun kokemukseen. Asiakastyytyväisyyden taustalla vaikuttavat asiakkaan odotukset käytetystä palvelusta. Se, kuinka paljon tapahtuma poikkeaa tai vastaa näitä odotuksia, määrittää tyytyväisyyden.

Asiakastyytyväisyys määritelmänä sisältää käsitteet *asiakas* ja *tyytyväisyys*. Normaalisti *asiakas*-sana tarkoittaa yksittäistä henkilöä tai organisaatiota. Asiakkuuden syntymiseksi on muodostettava asiakassuhde, joka tarkoittaa ostamista. Asiakassuhde syntyy siis ensimmäisen ostokerran yhteydessä. *Tyytyväisyys*-sana ilmaisee tyytyväisyysastetta, joka tarkoittaa tyytyväistä tai tyytymätöntä. Tyytyväisyys syntyy siitä, millaisen mielipiteen asiakas muodostaa mm. yrityksen asiakaspalvelusta, tuotteista tai sisustuksesta. Kokemukset ovat joko asiakkaan odotuksen mukaiset tai odotuksista poikkeavat eli positiiviset tai negatiiviset. (Rope & Pöllänen 1994, 27 – 29.)

Ylikosken (1999, 149) mukaan asiakkaiden tyytyväisyys pohjautuu siihen, että heille tarjotaan juuri sellaista palvelua kuin he odottavat. Asiakas on joko tyytyväinen tai tyytymätön käyttäessään palvelua. Hyvään laatuun ollaan helposti tyytyväisiä. Pelkkä asiakastyytyväisyyden havainnoiminen ei pelkästään enää riitä. Tarvitaan muitakin menetelmiä esim. yksityiskohtaista tietoa asiakkaiden tyytyväisyyteen vaikuttavista tekijöistä suoraan asiakkailta, jonka avulla asiakastyytyväisyyttä kehitetään ja parannetaan. Asiakkaiden odotukset lisääntyvät organisaation kiinnostuksen myötä asiakkaiden mielipiteistä. Asiakas voi herkemmin huomauttaa enemmän tärkeiksi kokemistaan asioista, kuin vähemmän tärkeistä. Tyytyväisyys voi olla subjektiivista, mutta siitä huolimatta totuudenmukaista. Jos tyytymättömyyttä ilmenee jossain toiminnassa, niin oletettavasti siinä on jotain ongelmaa ja näin ollen asiakkaat myös haluavat kyseiseen asiaan parannusta.

Lehtosen, Pesosen ja Toskalan (2002, 96) mukaan asiakastyytyväisyyttä on sellainen kommunikointi, jossa asiakasta kuunnellaan, asiakkaan ongelmiin syvennyttään ja osoitetaan palveluvalmiutta. Ratkaisuja etsitään asiakkaan ongelmiin ja asiat sanotaan asiakkaan kielellä ja asiakkaalle tuttuja käsitteitä käyttäen. Lisäksi vaihtoehdot perustellaan asiakkaan tavoitteista ja arvoista käsin, jonka ansiosta asiakkaan kuva yrityksestä vahvistuu asiantuntevana ja luotettavana kumppanina.

2.2 Asiakastyytyväisyystutkimukset

Ylikoski (1999, 156) esittää, että asiakastyytyväisyystutkimuksilla on neljä päätavoitetta. Ensimmäinen päätavoite on asiakastyytyväisyyteen vaikuttavien keskeisten tekijöiden selvittäminen. Tutkimusten avulla selvitetään, mitkä asiat tuottavat tekijöille tyytyväisyyttä organisaation toiminnassa. Toinen päätavoite on tämänhetkisen asiakastyytyväisyyden tason mittaaminen. Päämääränä on selvittää organisaation suoriutumista asiakastyytyväisyyden tuottamisena. Kolmantena päämääränä on toimenpide-ehdotusten tuottaminen. Asiakastyytyväisyydenmittauksen jälkeen tuloksista voidaan nähdä, mitä toimenpiteitä tyytyväisyyden kehittämiseksi jatkossa voidaan tehdä ja missä järjestyksessä. Viimeinen eli neljäs päätavoite on asiakastyytyväisyyden kehittymisen seuranta. Tyytyväisyysmittauksia pitäisi suorittaa säännöllisin väliajoin, jotta nähdään miten asiakkaiden tyytyväisyys on kehittynyt ja miten korjaavat suoritukset ovat vaikuttaneet.

Asiakastyytyväisyystutkimuksien avulla saadaan selville, miten hyvin organisaatio on onnistunut asiakastyytyväisyyden aikaansaannossa. Tutkimusten avulla voidaan saada selville yrityksen omat heikkoudet ja vahvuudet verrattuna muihin kilpailijoihin. Organisaatioiden asiakastyytyväisyyttä seurataan tutkimusten ja suoran palautteen avulla. Suoraa palautetta kerätään usein palvelutilanteen aikana. Yksi käytetyimmistä asiakastyytyväisyyden mittareista on asiakastyytyväisyyslomakekysely. Asiakkaalle annetaan kysely asiakastilanteen päätettyä ja asiakas vastaa siihen omien mielipiteidensä mukaan. Kyselyyn voi olla mahdollista kirjoittaa omia mielipiteitään palvelusta ja antaa lisäksi palautetta.

Kyselyt kerätään ja ne analysoidaan laskemalla keskiarvot. (Ylikoski 1999, 149 – 155.) Muita asiakastyytyväisyystutkimusmenetelmiä ovat verkkokysely, henkilökohtainen haastattelu ja puhelinhaastattelu. Asiakkailta saatavan palautteen avulla saadaan selville, mitä asiakkaat todella odottavat ja toivovat yritykseltä. Ropen ja Pölläsen (1994, 85) mukaan asiakastyytyväisyystutkimus tulisi olla helppo toteuttaa. Sen tulisi sisältää paljon useita kysymyksiä, olla taloudellinen toteuttaa sekä asiakkaiden olla helppo vastata siihen.

2.3 Palvelun määrittely

Palvelu voidaan määritellä monin eri tavoin. Grönroos (2009, 77) määrittelee palvelun seuraavasti: *”Palvelu on ainakin jossain määrin aineettomien toimintojen sarjasta koostuva prosessi, jossa toiminnot tarjotaan ratkaisuna asiakkaan ongelmiin ja toimitetaan yleensä, muttei välttämättä, asiakkaan, palvelutyöntekijöiden ja/tai fyysisten resurssien tai tuotteiden ja/tai palveluntarjoajan järjestelmien välisessä vuorovaikutuksessa”*.

Lahtisen ja Isoviidan (2001, 45) mukaan palvelulla erottaudutaan tehokkaasti kilpailijoista. Tavaroita on helppo kopioida, mutta hyvän liikeidean ja ihmissuhdetaitojen kopiointi on vaikeaa.

Palveluun sisältyy aina vuorovaikutusta asiakkaan ja palvelutarjoajan kanssa, vaikka välttämättä ei ole kyse aina henkilökohtaisesta kanssakäymisestä. Grönroos (2009, 77 – 78) käyttää esimerkkinä autokorjaamoa, jonne asiakas vie autonsa korjattavaksi. Asiakas ei ole välttämättä läsnä eikä vuorovaikutuksessa, kun autokorjaamo korjaa autossa olevan vian. Mutta kun korjaamo ottaa auton vastaan tai palauttaa sen korjauksen jälkeen asiakkaalle, tapahtuu vuorovaikutusta ja se vaikuttaa asiakkaan mielikuvaansa korjaamosta.

2.3.1 Palvelun ominaisuuksia

Ylikosken (1999, 17) mukaan palvelulla on ominaisuuksia, jotka vaikuttavat markkinointiin ja asiakkaiden käyttäytymiseen. Niiden huomioiminen on tärkeää, jotta asiakkaat olisivat tyytyväisiä.

Lehtonen ym. (2002, 22 – 23) mainitsevat Kotlerin (1999), Grönroosin (1998) ja Lovelockin (1984) mukaan palvelulla olevan viisi ominaispiirrettä, jotka erottuvat fyysisistä tuotteista ja niillä on myös iso vaikutus markkinointiin. Heidän mukaan palvelut ovat useimmiten aineettomia, asiakkaat osallistuvat palvelun tuottamiseen, palvelutuote on heterogeenistä, palvelua ei voida varastoida ja viimeisenä se, että palvelua ei voida omistaa. Aineetonta palvelua ei voida varastoida myöhempään käyttöä varten. Koska palvelu on toimintaa, sitä ei voi välttämättä nähdä tai kokeilla ennen ostoa ja se voi olla ongelma palvelun markkinoinnissa. Palvelun tuottamiseen osallistuu myös asiakas, joka tarkoittaa sitä että tuottajan ja asiakkaan välinen vuorovaikutus on hyvin tärkeää. Asiakkaat vaikuttavat palvelun onnistumiseen ja sen laatuun. Palvelut ovat heterogeenisiä eli palvelu ei ikinä ole lähes samanlaista. Jokainen palvelutilanne on ainutkertainen ja asiakas kokee sen aina yksilöllisesti. Palvelun laatu vaihtelee toistuvasti. Palvelua ei voida yleensä varastoida, mikä pätee useimmiten partureissa ja pikaruokalassa. Palvelutilanne vaatii yleensä sekä asiakkaan että palveluntarjoajan samanaikaista läsnäoloa. (Lehtonen 1999, 8 – 9.)

Palvelun luokittelun avulla saadaan analysoitua erilaisia palvelumalleja ja kenties saada ideoita oman palvelun kehittämiseksi. Palvelut luokitellaan kuluttajamarkkinoihin ja yritysmarkkinoihin eli tuotantohyödykemarkkinoihin. Palvelun tuottajat jaetaan kolmeen sektoriin, yksityiseen, julkiseen ja kolmanteen sektoriin. Yksityiseen sektoriin kuuluu viihde, ja vapaa-ajanpalvelut. Julkiseen sektoriin kulttuuripalvelut (kirjastot), koulut ja sosiaali- ja terveyspalvelut ja kolmanteen sektoriin hoivapalvelut, hyväntekeväisyys- ja avustusjärjestöt. Kolmannen sektorin palveluiden tuottajat ovat voittoa tavoittelemattomat yhteisöt. Palvelun tuottajan ammattipätevyyteen kuuluvat ammatilliseen pätevyyteen perustuvat eli asiakastuntijapalvelut, joita ovat mm. lakipalvelut, terveydenhuolto, rahoitus ja tilitoimistot. Ammatilliseen pätevyyteen perustuvat ovat esimerkiksi kuljetus ja siivous. (Lehtonen 1999, 8 – 9.)

2.3.2 Palvelun laatu

Asiakas arvioi palvelun laatua koko palveluprosessin ajan. Ydintuote ja kaikki liitännäispalvelut ovat arvioinnin kohteena. (Lahtinen 2001, 55.) Palvelun laatu tarkoittaa sitä, miten hyvin tuote tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksia ja tarpeita. Palvelun laatu on yksi markkinoinnin kilpailukeinoista. Laadukkaalla palvelulla voidaan erottua kilpailijoista ja saada uusia asiakkaita. Asiakas odottaa saavansa hyvää palvelua, mutta myös asiakkaan toiminta vaikuttaa palvelun laatuun. Palvelun laatua tulisi aina tarkastella asiakkaan näkökulmasta. Palvelutilanteen lopuksi on tärkeää, miten asiakas kokee laadun eli miten palveluprosessi lopulta sujui. Jos asiakkaan odotukset täyttyivät, palvelu on hyvää ja onnistunutta. Mutta jos odotukset ovat liian korkealla, laatu on huonoa. Laadun osatekijöinä ovat tekninen laatu eli palvelun tulos, palveluprosessi eli toiminnallinen laatuimago eli asiakkaan mielikuva organisaatiosta. (Ylikoski 1999, 117 – 120.)

Grönroosin (2009, 101 – 106) mukaan laadussa on kaksi keskeistä ulottuvuutta: tekninen ja toiminnallinen ulottuvuus. Tekninen eli lopputulosulottuvuus tarkoittaa sitä, mitä asiakas saa palveluprosessin lopputuloksena, kun tuotantoprosessi on ohi. Toiminnallinen eli prosessiulottuvuus osaltaan tarkoittaa sitä, että miten asiakas on saanut palvelun ja millaiseksi hän palveluprosessin kokee. Myös yrityksen imago vaikuttaa asiakkaan laadun kokemiseen kaikin tavoin. Jos yrityksellä on myönteinen imago, voidaan pienet virheet antaa helpommin anteeksi. Jos yrityksellä on negatiivinen imago, virhe voi vaikuttaa suhteellisesti enemmän. Asiakkaalle on tärkeää, mitä hän saa yritykseltä lopputuloksena, kun vuorovaikutus ja tuotantoprosessi ostajan ja myyjän kanssa on ohitse. Asiakkaalle merkitsee myös, miten palvelun tekninen laatu toimitetaan. Laatu on hyvää, kun koettu laatu vastaa asiakkaiden odotuksia ja jos odotukset ovat liian korkeat, on koettu kokonaislaatu alhainen. Näin ollen odotettu laatu riippuu monista eri asioista, kuten palvelun markkinointiviestinnästä, vuorovaikutuksesta, yrityksen imagosta ja asiakkaan tarpeista, jotka taas vaikuttavat hänen odotuksiinsa palvelusta.

3 KIRJASTON ASIAKASPALVELU

3.1 Mitä on hyvä asiakaspalvelu?

Storbacka ja Lehtinen (1997, 39) määrittelevät asiakaskohtaamisen olevan tilanne, jossa asiakkaan ja yrityksen välillä vaihdetaan tekoja, tietoa ja tunteita.

Hyvä asiakaspalvelu on tärkeä osa markkinointia. Asiakaspalvelu on keskeisessä asemassa lähes kaikilla toimialoilla. Hyvä asiakaspalvelija on kiinnostunut asiakkaan tarpeista. Asiakaspalvelijalla on suuri vaikutus palvelutilanteessa, miten hän palvelee asiakasta. Jos asiakaspalvelu on epäystävällistä, pettynyt asiakas voi lopettaa asioimisen siinä paikassa. Camilla Reinbothin (2008, 52) mukaan hyvän asiakaspalvelun lähtökohtana on henkilökunta, jolla on taitoja hallita asiakastilanteita. Asiakaspalvelutaitoja voidaan kehittää opiskelemalla tai käytännön työllä. Hyvin onnistunut asiakaspalvelutilanne kehittää myös omaa asennetta asiakkaita kohtaan. Asiakaspalvelu on osa tuotteen laatua. Palvelun laatu muodostuu hyvinkin pienistä asioista ja palvelun parantaminen on jatkuvaa pienten yksityiskohtien kehittämistä. Tärkeää on ennaltaehkäistä virheet ja kehittää oman toiminnan arvioimista. Palveluvirheet pitäisi aina korjata, jotta asiakas tulisi mahdollisimman tyytyväiseksi. Henkilökunnan kouluttaminen ja pitkäaikaiset työsuhteet vaikuttavat pitkälti palvelun laatuun. Palautteen keräämisellä kehitetään asiakaspalvelua.

Rantasen (2013, 25) mukaan asiakaspalvelun viestinnän avulla saadaan asiakkaat tietoiseksi siitä, missä ja milloin palvelut ovat saatavilla sekä tiedottaa myös mahdollisista muutoksista. Kaikki kohtaamiset ovat viestintää, oli se sitten kasvoikkain, puhelimitse tai sähköisesti tapahtuvaa.

Stavénin (2015, 3) mielestä tärkeintä asiakaspalvelussa on oikea asenne ja asiakkaan huomioiminen. Kiireenkin keskellä pitäisi huomioida asiakas ja pyrkiä häntä palvelemaan mahdollisimman pian. Pienetkin virheet voi antaa anteeksi, jos asiakaspalvelu on osaavaa ja ystävällistä.

3.2 Kirjaston palvelut

Yleisen kirjaston tehtävänä on palvella jokaista kansalaista. Kirjasto tarjoaa tasavertaisesti palveluja kaikille kansalaisille näiden sukupuoleen, ikään tai äidinkieleen katsomatta sekä mahdollisuudet päästä käsiksi vanhaan ja uuteen aineistoon. Kirjasto on palveluorganisaatio, jonka päämääränä on palvella asiakasta hyvin ja laadukkaasti. Kirjasto tarjoaa palveluitaan kaikenikäisille, sen takia kirjaston tuleekin osata kohdata erilaisia asiakkaita. Kirjastossa tulisi olla hyvin kouluttaneita, motivoituneita ja asiakaslähtöisiä työntekijöitä. Kirjastojen perinteisiä palveluja ovat yleensä aineiston lainaus ja tietopalvelu. Kirjasto toimii vuorovaikutuksessa jatkuvasti asiakkaiden kanssa palvelutiskillä, puhelimesta ja internetissä. Kirjasto tarjoaa julkisia palveluja ja sen rahoitus on budjettisidonnaista eikä sen tavoitteena ole voiton maksimointi. Hyvään asiakaspalveluun kuuluu luottamuksellisuus. Kirjaston työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus kaikissa asiakkaisiin liittyvissä asioissa. (Lovio & Tiihonen 2005, 9 – 11.)

Kirjastossa asiointi ei ole pelkkää aineiston lainaamista, vaan se voi olla myös asiakkaalle viikon huipentuma, että saa olla vuorovaikutuksessa kirjaston työntekijän kanssa ja pääsee keskustelemaan kulttuurista ja kirjoista. (Juntunen & Saarti 2014, 48).

Kirjaston palvelutuotteita ovat mm. lainaus, palautus, tietopalvelu ja neuvonta. Asiakaspalvelua on palvelutiskillä, puhelimesta ja sähköpostin välittämisessä. Lovion & Tiihosen (2005, 33) mukaan asiakaspalvelu tilanne voidaan jakaa kolmeen vaiheeseen: asiakkaan vastaanottamiseen, palvelutilanteeseen ja palvelun päättämiseen. On tärkeää huomioida asiakas heti, kun hän tulee kirjastoon. Jos asiakas on uusi, niin ensivaikutelma kirjastosta ja asiakaspalvelutilanteesta vaikuttaa paljon myöhäisempään kanssakäymiseen. Hyvän asiakaspalvelun ominaisuuksia ovat hyvät käytöstavat, esim. kohteliaisuus, tervehtiminen, kiittäminen ja katsekontakti. Näiden lisäksi asiakaspalveluun kuuluu myös asiakaspalvelijan asiantuntemus ja palvelualttius. Asiantuntemus tarkoittaa kokonaisvaltaista palvelua, työtehtävien osaamista ja asiakkaiden erilaisten tarpeiden ymmärtämistä. Palvelualttius tarkoittaa asiakkaan huomioimista myös sanattoman viestinnän osalta.

Nykyään kirjastojen itsepalvelun ja virtuaalipalvelujen lisääntymisen myötä fyysinen asiakaspalvelu on vähentynyt. Asiakkaat käyttävät kirjaston tietopalveluja verkossa. Monet kirjastot tarjoavat kuitenkin yhä enemmän myös erikoispalveluja, joita ovat mm. kirjavinkkaukset, kotipalvelut ja kirjastonkäytön opetukset. (Tuomi 2011, 106-107).

Ainalin mukaan (2012, 17) kirjaston tehtävänä on tukea varhaiskasvatusta ja koulujen sosiaalista kasvatustyötä. Kirjastojen tulisi esimerkiksi edistää koululaisten lukutaitoa ja tarjota opiskelijoilla aineistoa, työikäisille tietoa ja virkistystä ja ikäihmisille vireyttä, sekä tarjota erilaisia kirjallisuus -ja kulttuuritapahtumia ja verkkopalveluja kaikenikäisille ja edistää sen osaamista.

Juntusen (2014, 30 – 32) mukaan merkittävimpiä kirjaston palvelun osa-alueita ovat viihtyisät tilat, asiakkaiden ohjaus ja opetus, toimiva ja luotettava välitys, tiedon löytyvyyden varmistaminen, kokoelmien rakentaminen ja järjestäminen sekä kirjaston käyttöä tukevat tapahtumat. Mielenkiintoinen ja viihtyisä kirjastotila markkinoi itse itseään ja houkuttelee asiakkaita paikalle. Kirjaston tiloilla on iso vaikutus asiakkaiden viihtymiseen. Asiakaskohtaamistilanne kirjastossa on aina myös ohjaus- tai opetustilanne. Kirjasto tarjoaa asiakkaille tiedonhaun opetusta. Asiakas saa tarvitsemansa tiedon, mutta myös taidon hakea tietoa halutessaan itsekin. Toimiva ja luotettava lähetys on yksi ratkaisevampia asiakaskohtaamisia: kirjaston aineiston lainaaminen ja palautus olisi hyvä toimia virheettömästi. Tiedon löytyvyyden varmistaminen on yksi tärkeimmistä kirjaston markkinoinnin tehtävistä, koska kirjastoja pidetään yleisesti luotettavina tiedonlähteinä. Asiakas haluaa käyttää hyvää ja helppokäyttöistä tietokantaa, joka vahvistaa tiedon löytyvyyden. Kirjastot sitoutuvat säilyttämään dokumentteja, jotka sisältävät sisältää historialliset satojen vuosien dokumentit ja nykyisen paikalliskokoelman. Tämä takaa hyvän kirjastokokoelman. Kirjasto on asiakkaiden mieluinen olohuone, jossa voidaan järjestää erilaisia tapahtumia.

Noin 15 vuotta sitten taaksepäin, kunnan tarjoamia palveluita sai vain henkilökohtaisesti paikanpäällä käymällä tai soittamalla. Nykyajan palvelukanavia on mm. kasvokkainen palvelu, puhelinpalvelu, kirje ja faksi, sähköinen palvelu, etäpalvelu (videoyhteys) sekä sosiaalinen media (Facebook, Twitter, blogit yms). (Rantanen 2013, 28).

Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisemassa Yleisten kirjastojen laatusuosituksessa (Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisu 2010:20, 41) mainitaan, että hyvässä kirjastossa palvelutarjonta on monipuolinen ja siihen sisältyy aineisto- ja verkkopalvelujen lisäksi myös muita palveluja kuten erilaisia tapahtumia. Uudet palvelumuodot tuovat täydennystä perinteisiin palveluihin. Yhteistyötä tehdään muiden toimijoiden ja asiakkaiden kanssa.

4 LAPPAJÄRVEN KUNTA JA KIRJASTO

4.1 Lappajärven kunta

Lappajärven kunta sijaitsee Etelä-Pohjanmaan maakunnassa. Lappajärven asukasluku oli 31.12.2013 3.317 asukasta. Lappajärven kunta on pinta-alaltaan 523,23 neliökilometriä, josta maata on 383,93 ja vettä 139,30. Lappajärvi on Etelä-Pohjanmaan suurin järvi. Lappajärven kunnan alueella on 124 km rantaviivaa, jossa on rakennettuna yli 1000 kesämökkiä. (Lappajärvi.)

Lappajärvi sai alkunsa Suomen kaikkien aikojen suurimman meteoriittikraatterin törmätyään nykyisen Lappajärven kohdalle noin 73 miljoonaa vuotta sitten. Törmäyksen seurauksena syntyi useita kivilajeja, mm. Lappajärven tunnetuin kivilaji kärnäiitti, joka on nimetty Etelä-Pohjanmaan maakuntakiveksi. (Lappajärvi 1865-2015, 3.)

Lappajärven suurimmat kylät ovat Itäkylä, Karvala ja Tarvola. Lappajärven tuottavampia palveluja ovat mattoteollisuus ja turkistarhaus. Iso järvi takaa hyvät kalastusmahdollisuudet. Lappajärvellä oli kylpylähotelli Kivitippu, joka sijaitsee Nykälänniemen järvimaisemissa. Kivitippu lopetti hotellitoimintansa vuoden 2015 lokakuussa ja on nykyään turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskus. Kesäisin Lappajärvi tarjoaa paljon harrastusmahdollisuuksia, mm. golfaamista, lavatanssia ja kesäteatteria Halkosaaren lavalla, kalastamista sekä Tulivuorirock musiikkitapahtuman, joka pidettiin ensimmäisen kerran jo 1960-luvulla. Suomalainen tunnettu runoilija ja kirjailija Arto Melleri oli kotoisin Lappajärveltä ja kirjoitti paljon synnyinseudustaan. (Lappajärvi).

4.2 Lappajärven kunnankirjasto

Lappajärven kirjastotoiminta alkoi vuonna 1875. Silloin aloitettiin kirjojen lainaustoiminta, mutta varsinainen kantakirjasto perustettiin vuonna 1898. Vielä 1960-luvulla Lappajärvellä oli kuusi sivukirjastoa, mutta nykyään vain yksi pääkirjasto. Nykyinen kirjastorakennus valmistui vuonna 1969. Kirjastoa

laajennettiin vuonna 1990 ja se on pinta-alaltaan 450 neliömetriä. Vuoden 1999 alussa Lappajärven kirjasto liittyi YTY-kirjastokimppaan, johon kuuluvat Alajärven, Evijärven, Perhon, Soinin, Vetelin ja Vimpelin kirjastot. YTY-kirjastoilla on yhteinen kirjastokortti ja kirjastojärjestelmä. Vuoteen 2011 saakka Lappajärven kirjastolla oli käytössään Pallas pro-lainausjärjestelmä. (Lappajärven kirjaston historiaa). Nykyään käytössä on Axiell Aurora. Lappajärven kunnankirjastossa kirjastojohtajan lisäksi kaksi työntekijää: kirjastovirkailija ja kirjastoautonkuskuri. Lappajärven kirjastoon valittiin uusi kirjastojohtaja vuoden 2015 tammikuussa vanhan johtajan jäädessään eläkkeelle.

Vuonna 2014 Lappajärven kirjaston kokoelmassa oli 71 353 dokumenttia, joista kirjojen osuus oli 96,43 %. Lainoja oli yhteensä 48 235 eli 14,54 lainaa asukasta kohti. Kirjastokäyntejä oli yhteensä 40 491. Verkkokäyntejä oli 4 896. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot.)

1976 vuoden kesällä Lappajärven sivukirjastot lopetettiin ja sen tilalle aloitettiin kirjastoautotoimintaa. Kirjastoauto vie Lappajärven kirjaston palvelut sivukylän asukkaille, kouluille ja päiväkodille. Ensimmäinen kirjastoauto oli toiminnassa 15 vuotta ja nykyinen kirjastoauto Mercedes-Benz korimalli otettiin käyttöön vuonna 1991. Vuonna 1999 kirjastoauto sai oman autotallin kirjaston rakennuksesta. (Lappajärven kirjaston historiaa.) Vuoteen 2013 saakka kirjastoauto kulki joka päivä, mutta nykyään se kulkee vain tiistaisin, torstaisin ja perjantaisin.

Vuonna 2013 Lappajärvelle suunniteltiin hankittavaksi uutta kirjastoautoa. Alun perin suunniteltiin monitoimiautoa, jossa olisi kirjastotoimintaa ja kauppatoimintaa, mutta osuuskauppa ei halunnut lähteä mukaan autotoimintaan. Sen jälkeen autosta piti tulla pelkkä uusi kirjastoauto, mutta loppujen lopuksi uuteen kirjastoautoon ei ollut kunnalla varaa.

Vuonna 2012 kirjastoauton pysäkkejä oli jopa 64, mutta tällä hetkellä vain 38. Vuonna 2014 kirjastoautossa lainattiin 8 310 lainaa. (Suomen yleisten kirjastojen tilastot.)

5. TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuksen aineisto kerättiin kyselylomakkeella (Liite 1), joka oli saatavilla Lappajärven kirjastossa ja kirjastoautossa 12.11.2014 - 30.1.2015. Kyselyn tarkoituksena oli selvittää Lappajärven kunnankirjaston asiakkaiden tyytyväisyyttä kirjaston ja kirjastoauton palveluihin sekä kerätä asiakkaiden ideoita ja toiveita tulevaisuutta varten. Tarkoituksena oli myös tutkia, miten usein asiakkaat kirjastossa asioivat, mitä kirjaston palveluja he yleensä käyttävät ja kuinka suuri osa asiakkaista käyttää YTY-verkkokirjastoa. Tutkimuksen avulla haluttiin saada hyödyllistä tietoa, millaisia kehitystarpeita on Lappajärven kunnankirjaston toiminnassa. Tutkimuksen tuloksia voidaan käyttää tulevaisuudessa hyödyksi kehittäessä kirjaston palveluja entistä paremmaksi. Kirjastossa on aikaisemmin tehty pienimuotoinen asiakastyytyväisyyskysely. Tutkimuksen kohderyhmänä ovat Lappajärven kunnankirjaston ja kirjastoauton asiakkaat.

5.2 Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä

Kvantitatiivinen tutkimus tarkoittaa määrällistä tutkimusta. Siinä tarkastellaan mittauksen tuloksena saatua aineistoa tilastollisin menetelmin. Kvantitatiivinen tutkimus on prosessi, joka käydään läpi vaihe vaiheelta. Ensimmäiseksi kerätään aineisto, sitten käsitellään ja analysoidaan, tarvitseeko aineistoa täydentää. Kvantitatiivisen tutkimuksen aineistossa pitäisi olla esillä tutkimusongelman kannalta olennaiset piirteet. Lähtökohtana on siis tutkimusongelma, johon haetaan ratkaisua tai vastausta. On ratkaistava mistä tieto hankintaan ja miten se kerätään. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään usein tilastollisia analyysimenetelmiä. (Kananen 2008, 10 – 11.) Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä tietoa tarkastellaan numeerisesti eli tutkittavia asioita käsitellään kuvaillen numeroiden avulla. Määrällinen tutkimusmenetelmä vastaa siis kysymyksiin kuinka paljon, kuinka moni ja kuinka usein. (Vilka 2007, 14.)

Usein kvantitatiivisessa tutkimuksessa käytetään tiedonkeruumenetelmänä kyselylomaketta. Se koostuu erilaisista kysymyksistä, joilla kerätään tarkkaa numeraalista tietoa ilmiöstä. Kyselylomakkeen aineisto kerätään kohderyhmältä, jotka kuuluvat ilmiön piiriin. Tiedonkeruuvaiheen jälkeen kirjoitetaan raportti, jolla kyseinen tutkimusongelma ratkaistaan. Tarkkuus ja sääntöjen noudattaminen on hyvin tärkeää kvantitatiivisen tutkimuksen tekemisessä. (Kananen 2010, 74 – 75.)

5.3 Kyselylomakkeen toteutus

Kyselyn tiedot kerättiin puolistrukturoidulla kyselylomakkeella, jossa oli sekä suljettuja että avoimia kysymyksiä ja monivalintakysymyksiä. Asenneasteikkona oli Likertin asteikko. Kyselylomake sisälsi kuusi eri osiota: taustatiedot, kirjastonkäyttö, kirjastopalvelut, kokoelma, verkkopalvelut ja kirjastoautopalvelut. Lomakkeessa oli yhteensä 21 kysymystä. Siinä oli sekä valmiiksi laadittuja että avoimia kysymyksiä. Vastaajat saivat mahdollisuuden kertoa omin sanoin heidän omia mielipiteitään ja kehittämisideoita kirjaston palveluihin liittyen. Monivalintakysymyksissä oli numeroidut vastausvaihtoehdot, jossa vastaaja rengastaa vastausvaihtoehdon tai useampia vaihtoehtoja. Strukturoidussa kysymyksessä on valmiit vaihtoehdot ja vastausvaihtoehtojen jälkeen avoin kysymys. Muutamaan kysymykseen otin mukaan taulukot, josta näkyy vastausten prosenttiluvut ja keskiarvot. Osassa vastauksien tulkinnoissa käytän ristiintaulukointia.

Kyselyä markkinoitiin kirjastossa asiakkaille, Lappajärven yläasteen ja lukion oppilaille sekä kirjaston omilla Facebook-sivuilla. Kyselyn aikana olin kirjastossa harjoittelemassa marras- ja joulukuussa. Markkinoin kyselyä asiakkaille ja kerroin kyselyn tarkoituksesta.

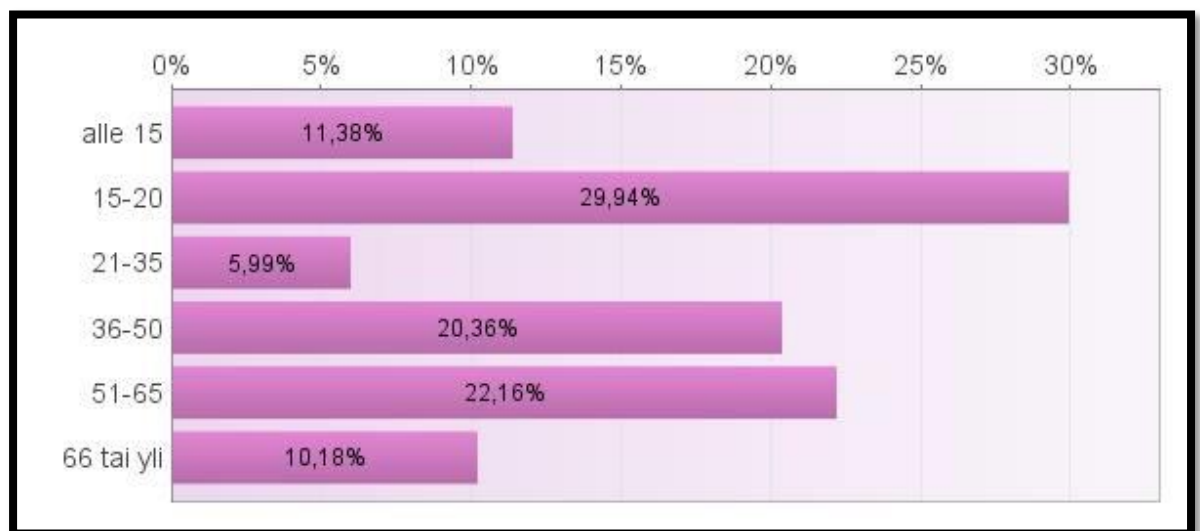
Kyselylomakkeet palautettiin suljettuun laatikkoon kirjastossa ja kirjastoautossa. Aineisto käsiteltiin Webropol-tilasto-ohjelmalla. Osa taulukoista tehtiin Excel-ohjelmalla. Kyselyyn vastanneiden kesken arvottiin kaksi kirjapalkintoa. Kyselylomakevastauksia tuli yhteensä 170 kappaletta, joista hylättiin 3 kappaletta, koska vain yhteen sen kysymyksistä oli vastattu. Kirjastoautosta vastattiin 20 lomakkeeseen.

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Taustatiedot

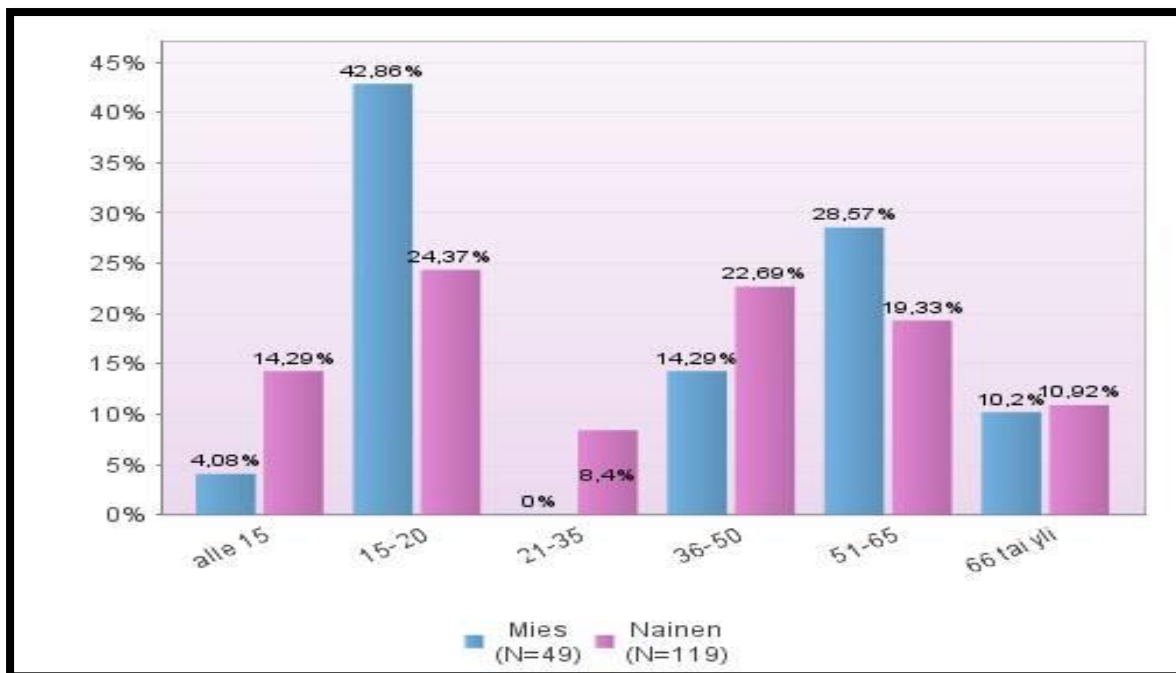
Lomakekyselyyn vastasi yhteensä 167 ihmistä, joista naisia oli 119 ja miehiä 48. Jokainen vastaaja ilmoitti sukupuolensa. Kyselyyn vastasivat eniten 15 – 20-vuotiaat, joita vastasi yhteensä 50 henkilöä.

Kaikkien eniten kyselyyn vastasivat 15–20-vuotiaat, joita oli kaikista vastaajista 29,94 %. Toiseksi eniten vastaajia oli 51–65-vuotiaita (22,16 %) ja kolmanneksi eniten 36–50v. (20,36 %). Vastaajista alle 15–vuotiaita vastasi kyselyyn 11,38 % ja yli 66–vuotiasta 10,18 %. Vähiten kyselyyn vastasivat 21–35-vuotiaat (5,99 %).



Kuvio 1. Vastaajien ikäjakauma.

Kuviosta 2 näkee lomakekyselyyn vastanneiden iän ja sukupuolen eron. Kyselyyn vastanneista miehistä eniten oli 43 % eli 15–20-vuotiaita. Myös eniten vastanneet naiset olivat 15–20-vuotiaat. Heitä oli 24 %. Melkein yhtä paljon olivat vastanneet myös 36–50-vuotiaat naiset. Vähiten kyselyyn vastanneista oli naisista 21–35-vuotiaita. Heitä vastasi kyselyyn vain 8 %. 21–35-vuotiaista miehistä kukaan ei vastannut kyselyyn.

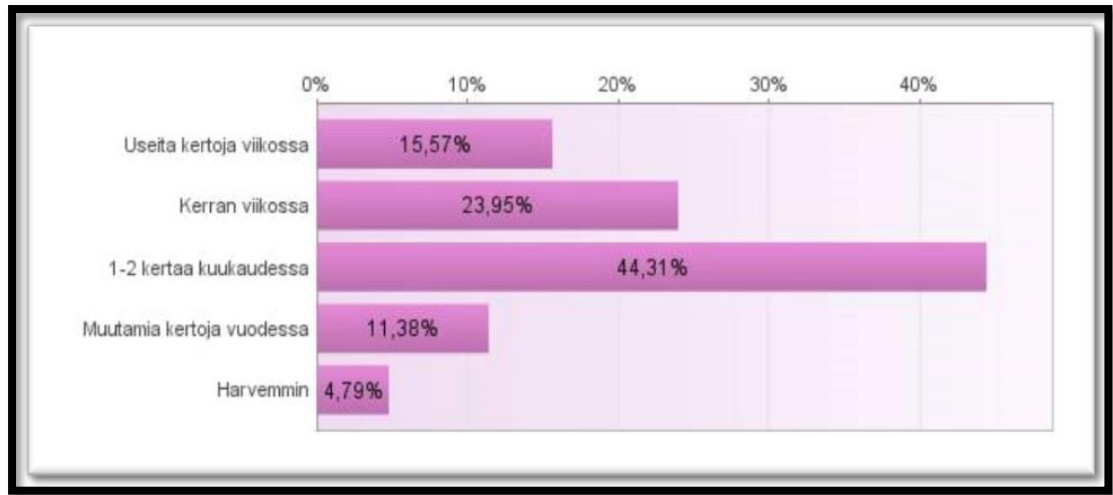


Kuvio 2. Kyselyyn vastanneiden ikä ja sukupuoli.

Kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajan elämäntilannetta, eli onko hän opiskelija tai koululainen, työntekijä, kotiäiti tai koti-isä, työtön, yrittäjä tai eläkeläinen. Kysely tavoitti melko hyvin erilaiset ihmiset. Suurin osa vastaajista oli siis opiskelijoita tai koululaisia eli heitä oli 73 vastaajaa (43,7%). Seuraavaksi eniten vastaajista oli työntekijöitä eli 46 vastaajaa (28 %). Eläkeläisiä oli 31 vastaajaa (18,5 %), yrittäjiä kahdeksan vastaajaa (4,7 %), työttömiä kuusi vastaajaa (3,5%) sekä kotiäitejä vastasi vain kolme (1,8 %).

6.2 Kirjastokäynnit

Kuvio 3 kuvaa kyselyyn vastanneiden kirjastokäyntien tiheyttä. Vastaajista suurin osa eli 44 % käy Lappajärven kunnankirjastossa aika säännöllisesti eli 1–2 kertaa kuukaudessa ja 24 % kerran viikossa. Useita kertoja viikossa kirjastossa kävi 16 % vastaajista. Muutamia kertoja vuodessa kävi 11 % ja harvemmin 5 % vastaajista. Kaikki kyselyyn vastanneet ilmoittivat kirjastokäyntiensä tiheyden.



Kuvio. 3. Kirjastokäyntien tiheys.

Lomakkeen kysymyksessä viisi haluttiin selvittää, miksi asiakas käy kirjastossa harvemmin. Tuloksien mukaan 27 vastaajaa käy kirjastossa vain muutamia kertoja vuodessa tai harvemmin. 16 vastaajaa vastasi syykseen, ettei tarvitse kirjaston palveluita. Kaksi vastaajaa piti kirjaston aukioloaikoja huonoina. Kysymyksen ”muu syy?” valitsi 10 vastaajaa, ja heidän vastauksiaan oli mm.:

”Aukioloaikojen huono ilmoitus”

”Käyn autossa viikottain”

”En lue kirjoja niin paljon”

Asiakassuhteen kestoa kirjaston asiakkailta kysyttiin kysymyksessä kuusi. Valtaosa kyselyyn vastanneista oli kirjaston pitkäaikaisia asiakkaita. 91 % vastaajista oli ollut kirjaston asiakkaana yli 5 vuotta. 1–5 vuotta asiakkaina olleita oli vastaajista 7 % ja alle vuoden asiakkaina olleita 2 %.

Kysymyksellä numero seitsemän tutkittiin, mitä vastaaja tekee yleensä kirjastossa. Vastaaja sai valita useampia vastauksia. Suurin osa vastaajista eli 87 % tuli lainaamaan, palauttamaan, uusimaan tai varaamaan kirjaston aineistoa. Toiseksi eniten eli 49 % vastaajista tuli lukemaan lehtiä. 22 % vastaajista viettää aikaa ja tapaa ystäviään kirjastossa. 20 % vastaajista etsii tietoa tai aineistoa tietyistä aiheista. 18 % vastaajista tutustuu näyttelyihin. Kirjaston tietokoneita käyttää vastaajista 16 %. 8 % tekee läksyjä tai opiskelee. 4 % vastaajista käyttää tulostin ja kopiointikonetta. Kaksi vastaajaa vastasi avoimessa kysymyksessä lukevansa kirjastossa kirjoja tai pelaavansa shakkia. Tulosten mukaan suurin osa vastaajista

käyttää kirjastossa perinteisempiä palveluja eli aineiston lainaamista ja palauttamista .

6.3 Kirjaston palvelut

Kysymyksellä numero 8 selvitettiin, mitä mieltä asiakkaat ovat kirjaston palveluista ja viihtyvyydestä.

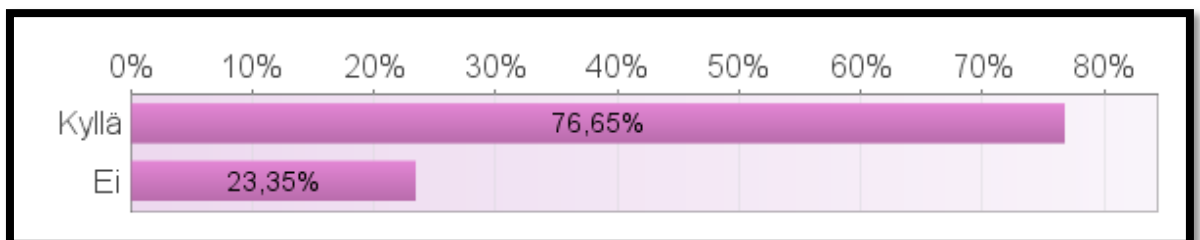
Taulukko 1. Vastausten keskiarvot kirjaston palveluista.

	Keskiarvo
Henkilökunnan ammattitaito	3,7
Henkilökunnan tavoitettavuus	3,66
Palvelun sujuvuus	3,65
Henkilökunnan palvelualttius	3,63
Kirjaston sijainti	3,49
Kaukopalvelu	3,25
Aineiston esillepano	3,15
Aineiston monipuolisuus	3,14
Aineiston kunto ja siisteys	3,11
Työrauha	3,08
Ilmanlaatu	3,08
Tiedottaminen	3,07
Tiedonhakukone	3,07
Aineiston löydettävyys	3,03
Näyttelyt	2,99
Lukutila	2,91
Tilojen viihtyvyys	2,9
Opasteet	2,86
Asiakastietokoneet	2,74

Asiakkaat arvioivat kirjaston palveluita seuraavalla asteikoilla: 1=huono, 2=tyydyttävä, 3=en osaa sanoa, 4=hyvä ja 5=erinomainen. Taulukosta 1 näkee vastauksien keskiarvot kirjaston palveluista. En osaa sanoa-vastauksia ei laskettu mukaan keskiarvoon. Kokonaisuudessaan asiakkaat ovat kirjastopalveluihin tyytyväisiä.

Vastauksista käy ilmi että yli puolet kaikista vastaajista piti henkilökunnan ammattitaitoa, tavoitettavuutta ja palveluaitiutta erinomaisena. Myös 54,82 % 166:sta vastaajista piti kirjaston sijaintia erinomaisena. Yksikään vastaajista ei antanut henkilökunnan ammattitaidolle, palvelun sujuvuudelle ja kirjaston sijainnille huonoa arvosanaa. Taulukosta 1 näkee, että asiakastietokoneet valittiin huonommiksi palveluksi, vaikka senkin keskiarvo oli 2,74 eli lähellä 3 keskiarvoa eli ”hyvää”. Myös opasteet, lukutilat, tilojen viihtyvyys ja näyttelyt saivat huonot pisteet. Monet nuoret 15-20-vuotiaat vastaajat pitivät aineiston löydettävyyttä tyydyttävänä.

77 % vastaajista oli sitä mieltä, että kirjaston aukioloajat ovat sopivat. 23 % vastaajista ei pitänyt kirjaston aukioloajoista. Yli 20 vastaajaa toivoi, että kirjasto olisi auki myös viikonloppuisin, etenkin lauantaisin. Monet toivoivat myös, että kirjasto aukeaisi arkipäivinä aikaisemmin ja menisi kiinni vasta klo 20.00. Moni vastaajista ei pitänyt myöskään keskiviikon klo 10.00 – 16.00 aukioloajoista.



Kuvio 4. Kirjaston aukioloajat. (Kyllä vastaus tarkoittaa aukioloaikojen olevan sopivat ja ei vastaus, että niissä olisi parantamisen varaa).

Kysymyksessä 10 haluttiin selvittää asiakkailta, että kaipaavatko he kirjastoon jotain toimintaa tai palveluja (esim. satutuokiot, kirjavinkkaukset, kirjailijavierailut, lukupiiri, skanneri tai digitointilaite). Kyselyä tehdessä tutkimuskohteen kirjastossa ei silloin ollut toimintaa, jotka olivat esimerkkeinä. Tämä oli avoin kysymys, johon

vastaajat saivat vastata vapaamuotoisesti. 73 vastaajaa vastasi tähän kysymykseen. Jokaista palveluehdotusta toivottiin järjestävän ja enemmistö vastaajista toivoi, että kirjastossa järjestettäisiin satutuokioita. Vastauksissa oli mm. seuraavia kommentteja:

”Kirjavinkkauksia eri aiheista. Kirjailijavierailijat olisivat mielenkiintoisia. Jotain toimintaa, mikä innostaisi väkeä lukemaan”

” Satutuokiot ja kirjailijavierailut olisivat säännöllisin ajoin. Satutuokiot viikoittain”

”Kirjailijavierailut ja skanneri”

”Satutuokiot ovat hieno juttu ja muut mainitut palveluehdotukset”

”Lasten satutuokioita olisi mukava saada aamusta”

”Satutuokiot, kirjavinkkaukset, kirjailijavierailut, lukupiiri voisivat olla hyviä tapahtumia eri ikäryhmille suunnattuina. Kirjavinkkauksia/esittelyitä voisi olla eri teemojen mukaan (joulu, käsityö, sisustus jne.)”

”Skanneri,faxi, kirjailijavierailut. Urheiluvälineiden lainaus ja vhs-kasettien digitointi”

136 vastaajaa vastasi avoimeen kysymykseen, jossa pyydettiin asiakasta kertomaan mielipiteensä kirjaston maksuista. Mainitsin kysymyksessä kolme kirjaston yleistä maksua eli uusi kirjastokortti 3€, tulostus- ja kopiointimaksu 0,20€/kpl sekä aineiston myöhästymissakko 2€. Melkein kaikki vastaajat vastasivat, että maksut ovat sopivat. Viisi vastaajista ehdotti jopa maksujen nostamista. Vain neljää vastaajaa totesi myöhästymismaksun olevan liian paljon. Yksi vastaajista kirjoitti, että ennen sakkokirjeen saapumista sakkovaroitus voisi olla paikallaan, vaikka sähköpostiviestillä tai tekstiviestillä. Monet vastaajat valittivat myös, että pankkikortilla ei voi maksaa ja käteistä ei satu aina olemaan mukana.

Kysymys 12 oli avoin kysymys, jolla haluttiin vielä varmistaa, onko vastaajilla vielä muita mielipiteitä tai ehdotuksia kirjaston palveluihin liittyen. 19 vastaajaa vastasi tähän kysymykseen. Seuraavalla sivulla muutama poiminta vastauksista.

”Lisää tietokoneita ja sohvia voisi olla enemmän. Tietokoneella olevia lapsia voisi pyytää olemaan hiljaa”

”Lukunurkkaus ja tunnelmaa esim valoilla”

”Enemmän opastusta, tiedotusta ja lukutuokioita”

”Enemmän tietokoneita lapsille ja parempi lukko vessaan”

”Kirjastosta voisi lainata myös erilaisia lautapelejä”

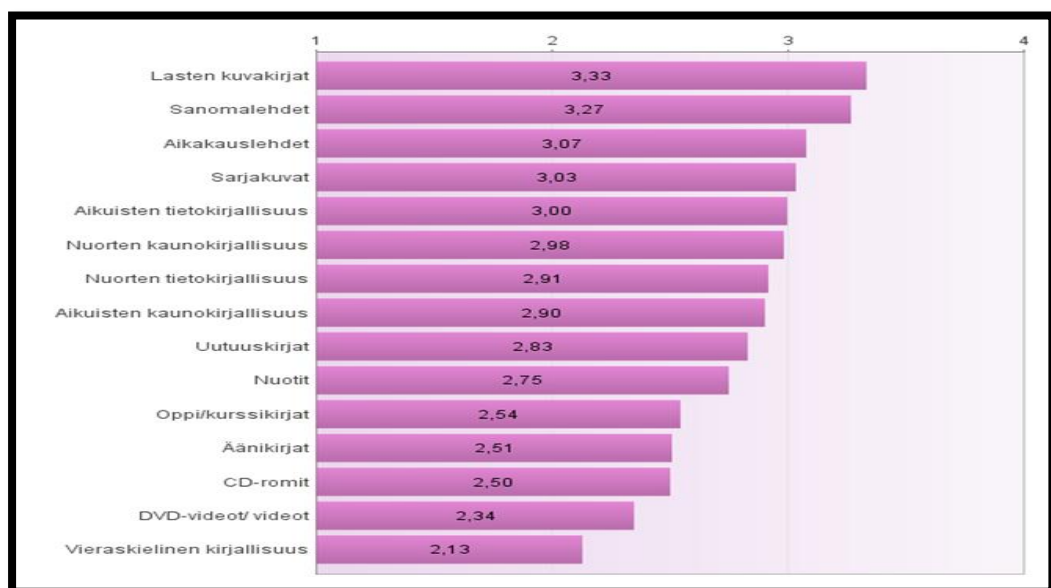
”Viherkasveja tuomaan viihtyisyyttä, sohvia, lepotuoleja ja jalkalamppuja

”Tietokoneet voisi olla parempia. Olisi muutama lukunurkka. Enemmän sohvia.”

”Olis lukukoppeja seinän sisällä niinkuin Seinäjoella”

6.4 Kokoelma

Kysymyksellä 13 pyydettiin asiakasta arvioimaan kirjaston kokoelmaa. Asiakas arvioi kokoelman seuraavalla asteikolla: 1=huono, 2=tyydyttävä, 3=en osaa sanoa, 4=hyvä ja 5=erinomainen.



Kuvio 5. Vastausten keskiarvot kirjaston kokoelmasta.

Keskiarvoa laskiessa ”en osaa sanoa”-vastaukset jätettiin pois. Kokoelmassa arvioitiin aikuisten ja nuorten kaunokirjallisuutta ja tietokirjallisuutta, sarjakuvia, sanomalehtiä, aikakauslehtiä, lasten kuvakirjoja, DVD-videoita ja CD-levyjä, nuotteja, oppi ja kurssikirjoja, äänikirjoja sekä uutuuskirjoja.

Kuviosta 5 käy ilmi, että parhaimman keskiarvon kirjaston kokoelmasta saivat lasten kuvakirjat, joiden keskiarvo oli 3,3. 44 % vastaajista antoi lasten kuvakirjoille arvosanaksi erinomaisen. Toiseksi parhaimman keskiarvot kirjaston kokoelmassa saivat sanomalehdet (keskiarvo 3,27) ja aikakauslehdet (keskiarvo 3,07).

Huonoimman keskiarvon kirjaston kokoelmassa sai vieraskielinen kirjallisuus, jonka keskiarvo oli 2,13. 35,71% vastaajista antoi arvosanaksi tyydyttävän ja 28,57% antoi huonon. DVD-videot ja CD-romit saivat seuraavaksi huonoimmat keskiarvot.

Kokoelman arvioinnissa oli myös avoin kysymys, johon vastaaja sai kertoa mielipiteensä kirjaston kokoelmasta ja haluaako kenties jotain lisää kokoelmaan. 37 vastaajaa kertoi mielipiteensä. Enemmistö vastaajista toivoi kokoelmaan lisää vieraskielistä kirjallisuutta, etenkin englanninkielistä. Varsinkin nuoret 15–20-vuotiaat vastasivat tähän kysymykseen. He olivat toivoneet kokoelmaan enemmän DVD-levyjä, oppikirjoja, nuorten aikakauslehtiä ja nuotteja. Yksi vastaajista toivoi myös ulkomaalaisia aikakauslehtiä. Kaksi vastaajaa oli myös kehunut kirjaston kokoelmaa. Kysymykseen tuli mm. seuraavia vastauksia:

”Uutuuskirjoja enemmän ja niitä jotka ovat yleisesti suosittuja. Myös englanninkielisiä kirjoja lisää!”

”Enemmän englanninkielistä, oppikirjoja ja äänikirjoja”

”Scifiä, aikuisten sarjakuvia ja matkakirjoja”

”Nuorten uutuuskirjoja ”

”Kaukolainaus ja YTY toimii hyvin”

”CD-levyjä, askartelukirjoja ja nuorten aikakauslehtiä lisää”

”Enemmän nuorten uutuuskirjoja ja vieraskielisiä kirjoja”

”Englanninkielistä kirjallisuutta”

”Enemmän dvd-levyjä ja naisten lehtiä”

”Nuotteja lisää, varsinkin klassisia”

”Lisää historiallisia romaaneja ja tietokirjoja sekä vieraskielisiä kirjoja enemmän muitakin kuin englanninkielisiä esim. saksankielisiä”

”Kokoelmat ovat pienen kunnan kirjastoksi hyvät. Uusimmissa kirjoissa ei ole pitkiä jonotusaikoja. Aineisto on monipuolista ja runsasta”

6.5 Verkkopalvelut

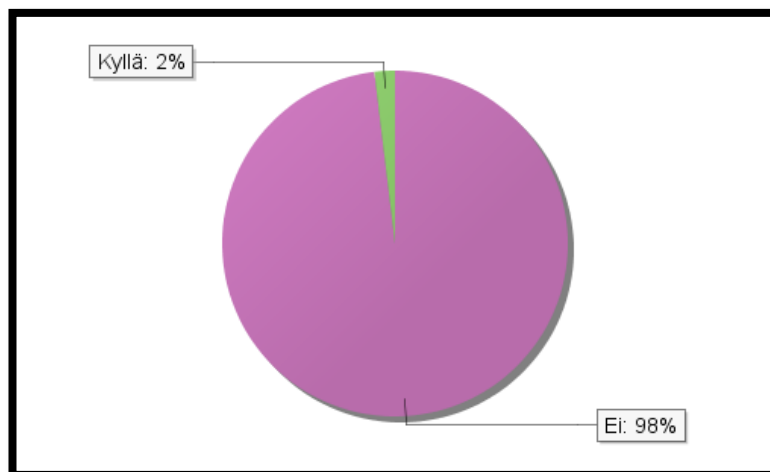
Kirjaston verkkopalveluja arvioitiin kysymyksessä 14. Kysymyksellä haluttiin tietää, kuinka moni kyselyn vastaajista käyttää kirjaston YTY-verkkokirjastoa. Kaikki vastasivat tähän kysymykseen. Tuloksien mukaan 56 % vastaajista ei ole käyttänyt verkkokirjastoa. 44 % vastaajalla on verkkotunnukset ja 38 % uusivat siellä lainojaan ja tekevät varauksia. Verkkokirjaston ikätaulukosta (Taulukko 2) näkee, että eniten YTY-verkkokirjastoa käyttää vastaajista 21–35-vuotiaiden ikäryhmä. 66-vuotiaat ja alle 15-vuotiaat käyttävät YTY-verkkokirjastoa vähiten.

Laitoin ei-vastausvaihtoehtoon lisäksi avoimen kysymyksen ”miksi et käytä?”, koska halusin tietää miksi vastaajat eivät ole käyttäneet verkkokirjastoa. Jokainen tähän kysymykseen vastannut alle 15-vuotias tai 15–21-vuotias vastasi, ettei tiennyt mikä YTY-verkkokirjasto on ja moni ei ollut kuullut siitä aikaisemmin mitään. Vanhemmat ikäryhmät olivat monet vastanneet, ettei ole ollut tarvetta käyttää YTY-verkkokirjastoa, koska kirjasto lähellä.

Taulukko 2. Verkkokirjaston käyttö.

	IKÄ					
	Alle 15v	15-20v	21-35v	36 -50v	51-65v	66v tai yli
Minulla on verkkotunnus	36,84%	40%	60%	55,88%	48,65%	23,53%
Uusin verkossa lainoja ja teen varauksia	31,58%	28%	60%	47,06%	45,95%	23,53%
En ole käyttänyt kirjaston verkkopalveluita	63,16%	60%	40%	44,12%	51,35%	76,47%

Kysymyksessä 15 kysyttiin kirjaston sähköisten kirjojen eli e-kirjojen lukemisesta. Tähän kysymykseen vastasi 158 vastaajaa ja niistä 98 % vastasi, ettei ole lukenut. Vain 2 % kertoi lukeneensa kirjaston e-kirjoja. Kysyin tätä siksi, koska e-aineistot ovat nykyaikaa.



Kuvio 6. E-kirjojen lukeminen.

Verkkopalvelujen osiossa kysymyksellä 16:n avoimella kysymyksellä tutkittiin, millaisia mielipiteitä vastaajilla on kirjaston verkkopalveluista. Moni vastaajista oli vastannut, ettei tiennyt mikä e-kirja on tai että niitä edes on saatavilla kirjaston kokoelmassa. Moni myös halusi, että verkkopalveluista tiedotettaisiin enemmän. Myös kirjaston omia kotisivuja moitittiin tylsäksi. Tässä muutama vastaajan kommentti:

”Selkeämmät sivut kotisivuille, jotenkin kömpelö ulkonäkö, linkit vaikea hahmottaa”

”Olisi hyvä jos verkkokirjastoon saisi tehtyä itse tunnukset”

”Uusille käyttäjille enemmän tietoa miten käytetään ja helpommin”

”Hankala käyttää”

”Mikä e-kirja edes on? Tiedotusta pitäisi lisätä!”

6.6 Kirjastoauto

Kirjastoauton palveluita arvioitiin kysymyksessä 17. Ensimmäiseksi vastaajaa pyydettiin kertomaan, käyttääkö hän kirjastoautonpalveluita. Ei-vastaus vaihtoehdossa oli myös avoin kysymys, johon sai kertoa miksi ei käy kirjastoautossa. 69 % 167:stä vastaajasta ei käy kirjastoautossa. Suurin osa vastaajista oli vastannut, ettei ole tarvetta kirjastoauton palveluihin, koska asuu lähellä kirjastoa. Moni oli myös vastannut, ettei pysty käydä kirjastoauton aikataulun takia, koska on silloin koulussa tai töissä.

Kirjastoauton käyttäjät saivat arvioida kirjastoauton palveluja. Jos vastaaja ei käyttänyt kirjastoauton palveluja, hänen ei tarvinnut vastata kysymykseen. Asiakkaat arvioivat kirjastoauton palveluja asteikolla 1-4 (1=huono, 2=tyydyttävä, 3=hyvä ja 4=erinomainen). Lisäksi lomakkeessa oli kohta ”en osaa sanoa”, mutta sitä en laskenut keskiarvoon mukaan.

Autossa asioimisen sujuvuus saa parhaimman keskiarvon eli 3,42 (Taulukko 3). Henkilökunnan ammattitaito saa toiseksi parhaimman keskiarvon eli 3.25. Huonoimmat keskiarvot saivat aineiston saatavuus ja monipuolisuus sekä

kirjastoauton aikataulu. Kirjastoauton aineiston monipuolisuus sai huonoimman keskiarvon eli 2,5. Kokonaiskeskiarvo arvioitavista kirjastoauton palveluista oli 2,94. Taulukossa 3 ilmoitetaan annettujen vastausten keskiarvo.

Taulukko 3. Vastausten keskiarvot kirjastoauton palveluista.

	Keskiarvo
Autossa asioimisen sujuvuus	3,42
Henkilökunnan ammattitaito	3,25
Kirjastoauton pysäkkien sijainti	3,08
Aineiston kunto	3,02
Aineiston saatavuus	2,67
Aineiston aikataulu pysäkillä	2,64
Aineiston monipuolisuus	2,5

Kirjastoauton palvelujen arvioinnissa vastaajille annettiin vielä mahdollisuus kertoa kehittämis ehdotuksensa kirjastoauton palveluihin. Vaikka kyselyn tulosten mukaan kirjastoautoa käytettiin vähemmän kuin kirjastoa, sitä kuitenkin pidettiin tärkeänä kirjaston palveluna. Suurin osa vastaajista oli moittinut kirjastoauton nykyisiä aikatauluja. Kirjastoauton aikataulut vaihtuivat yli vuosi sitten ja muutama pysäkki poistui kokonaan käytöstä. Vastauksissa oli mm. seuraavia kommentteja:

”Paremmat aikataulut, jotta koululaiset ehtisivät”

”Takalan pysäkin aikataulua muutettava myöhemmäksi! klo 13.00 kaikki ovat vielä koulussa”

”Kun kirjastoauto kulkisi vanhoilla pysäkeillä vanhoihin aikoihin, kaikki olisi ok! Sen takia nykyään kirjastoautolla käynti jää vähäiseksi”

”En ehdi kirjastoautolle koulun takia”

”Kirjastoauton aikataulu meni päin seinää..Lapset eivät pääse enää käymään kun ovat koulussa!!! Kenen idea!!! Aikataulut takaisin entiselleen!”

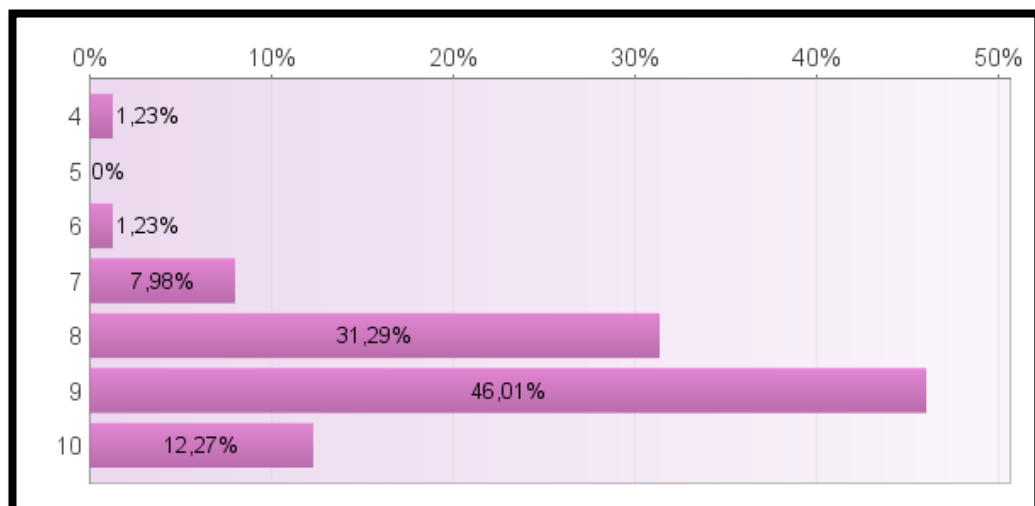
”Auton kulkemisesta voisi ilmoittaa enemmän”

”Aikataulut huonoja työssäkävijälle”

”Kirjasto-autoon enemmän uutuuskirjoja, niitä ei enää juurikaan ole. Vanhat pyörii hyllyssä”

6.7 Kouluarvosana

Kyselyn loppuessa haluttiin vielä tietää vastaajien kokonaisarvio kirjaston palveluista (Kuvio 7). Vastaajat saivat antaa kirjastolle kouluarvosanan (4–10). Arvosanan kirjastolle antoi 163 henkilöä. Kouluarvosanaa mukaillen kirjasto sai arvosanaksi ylivoimaisesti ”9” eli kiitettävän. 8-arvosanaa annettiin toiseksi eniten. Kolmanneksi eniten annettiin 10–arvosanaa. Vain muutama antoi 7, 6 ja 4 arvosanan. 5-arvosanaa ei antanut kukaan. Kaikkien annettujen arvosanojen keskiarvoksi tuli 8,7.



Kuvio 7. Kokonaisarvosana kirjaston palveluista.

Taulukosta 4 näkee, että parhaimman arvosanan (10) antoivat 21–35-vuotiaat (naiset) ja yli 66-vuotiaat. 9-arvosanan antoivat 36-50-vuotiaat naiset. Huonoimmat arvosanat (4 ja 6) olivat antaneet 15–21-vuotiaat miehet ja naiset. Alle 15–vuotiaat miehet ja naiset antoivat molemmat arvosanaksi 8. 51-65-vuotiaat sekä yli 66-vuotiaat miehet antoivat eniten arvosanaksi 9.

Kirjastolle annettu arvosana 8,7 on hyvä. Tutkimuksen mukaan nuoret olivat tyytymättömämpiä kirjaston palveluihin kuin aikuiset kirjastonkäyttäjät. Kauan kirjastoa käyttäneet ja etenkin vanhemmat asiakkaat antoivat selvästi helpommin arvosanaksi hyvän kuin nuoret.

Taulukko 4. Kouluarvosanojen jakautuminen iän mukaan.

Arvosana	IKÄ					
	Alle 15v	15-20v	21-35v	36 -50v	51-65v	66v tai yli
4	0%	4%	0%	0%	0%	0%
5	0%	0%	0%	0%	0%	0%
6	0%	4%	0%	0%	0%	0%
7	5,26%	18%	0%	3%	2,8%	6,25%
8	15,79%	46%	11,1%	24,2%	38,9%	12,5%
9	47,37%	28%	55,5%	66,7%	50%	43,8%
10	31,58%	0%	33 %	7%	8,3%	37,8%

6.8 Ruusuja ja risuja

Viimeinen kysymys oli avoin kysymys ”ruusuja vai risuja”, jossa asiakkaalle annettiin vielä mahdollisuus antaa vapaasti palautetta kirjastolle.

55 henkilöä vastasi tähän kysymykseen. Lähes kaikki vastaajat antoivat positiivista palautetta kirjastolle. Liitteessä (LIITE 2 Avoimet vastaukset) näkee muutamien vastaajien kirjoittamat palautteet, jotka olivat vastanneet tähän viimeiseen kysymykseen.

Kaikkien eniten positiivista palautetta sai kirjaston henkilökunta. Monet vastaajat kertoivat, henkilökunnan olevan ystävällistä ja ammattitaitoisia. Esimerkiksi 51–65-vuotias nainen kehui henkilökunnan olevan ammattitaitoisia ja auttavaisia ja antoi kiitosta henkilökunnan hyvästä työstä. Yli 66–vuotias nainen piti siitä, että kirjaston työntekijät antavat kirjavinkkejä ja heidän kanssaan voi jutella kirjoista.

Eniten risuja sai kirjaston viihtyvyys. Asiakkaat toivoivat, että kirjaston tunnelmaa muutettaisiin viihtyisämmäksi ja piristävämmäksi. Esimerkiksi 15–20-vuotias nuori toivoi kirjastoon enemmän sohvia, mukavia tuoleja ja oman lukunurkan.

Jokaiselta ikäryhmältä tuli palautetta, paitsi 21–35-vuotialta miehiltä, jotka eivät siis vastanneet kyselyyn ollenkaan. Eniten palautetta antoivat 36–50-vuotiaat naiset. Mutta positiivista oli myös, että 15–20-vuotiaat nuoret olivat antaneet paljon palautetta ja kehittämis ehdotuksia.

7 YHTEENVETO JA POHDINTAA

Kysely onnistui siinä määrin, että vastaajia kyselyyn saatiin enemmän, mitä toivottiin. Oli hyvä, että myös nuoret vastasivat ahkerasti. Näin saatiin nuorten näkökulma kirjaston palveluiden arviointiin.

Kyselylomakkeiden vastausten saamisesta on jo muutama kuukausi aikaa. Tutkimuskohteeni kirjastossa vaihtui tammikuussa vuonna 2015 uusi kirjastonjohtaja. Kävin hänen kanssaan tuloksia läpi ja kyselyyn vastanneiden kehittämisideoita. Tähän päivään mennessä kirjasto on muuttunut suuresti positiivisempaan suuntaan. Kirjaston viihtyvyyttä on parannettu, mm.viherkasveilla ja tauluilla. Myös kokoelman DVD-kokoelmaa on parannettu ja lisäksi kokoelmaan on myös tullut lautapelejä lainattavaksi. Kirjasto järjestää nykyisin erilaisia tapahtumia ja toimintaa yhteistyössä eri toimijoiden kanssa melkein joka viikko, esim. satutuokioita, askartelutapahtumia ja kirjavinkkauksia. Kirjaston tiedottaminen on myös parantunut. Tein kirjastolle Facebook-sivut työharjoitteluni aikana ja asiakkailta tuli siitä paljon myönteistä palautetta.

Vaikka kirjasto on kovin kehittynyt jo viime vuodesta, kun kysely laitettiin alulle, niin aina löytyy jotain kehitettävää. Muun muassa kirjastoauton aikatauluja voisi miettiä uusiksi, jotta ajat palvelisivat myös koululaisia ja työssäkäyviä paremmin. Kirjaston omia verkkosivuja voisi muuttaa piristävämmäksi ja monipuolisemmaksi. YTY-verkkokirjastosta pitäisi enemmän tiedottaa ja järjestää siitä vaikka oma opastustuokio, koska monet kyselyn vastaajista eivät edes tiedäneet mikä se on. E-kirjoista pitäisi myös tiedottaa ja markkinoida enemmän, että niitä on saatavilla kirjaston kokoelmassa. Kyselyn mukaan naisia käy enemmän kirjastossa, joten miehille suunnattuja palveluja voisi kehittää, jotta he innostuisivat enemmän käymään kirjastossa, esimerkiksi miehille suunnattu lukupiiri.

Monet kyselyn vastaajat (etenkin nuoret opiskelijat) olivat toivoneet kokoelmaan enemmän vieraskielistä kirjallisuutta. Tämä pitäisi huomioida myös siinäkin suhteessa, koska Lappajärvellä on nykyään turvapaikanhakijoiden vastaanottokeskus, jossa asustaa noin. 200 ulkomaalaista. Myös Lappajärven ammattikoulussa opiskelee paljon venäläisiä ja virolaisia nuoria.

Asiakastietokoneet ja opasteet olivat saaneet huonoimmat keskiarvot kyselyssä. Opasteita voisi miettiä selkeämmäksi. Varsinkin 15–20-vuotiaat vastaajat olivat antaneet huonon arvonsanan aineiston löydettävyyille. Moni vastaaja oli toivonut myös kokoelma osion avoimessa kysymyksessä lisää ja parempia asiakastietokoneita. Muutama moitti koululaisten pitävän liikaa melua tietokoneella.

Asiakkaiden antama kouluarvosana kirjastolle oli 9 eli hyvä. Oli mukavaa huomata, että asiakkaat ovat tyytyväisiä kirjaston palveluihin. Kirjaston henkilökuntaa kiitettiin monessakin kohtaa ystävälliseksi ja ammattitaitoiseksi. Henkilökunnan palvelulla on iso merkitys asiakkaiden tyytyväisyyteen kirjastoa kohtaan. Oli myös ilahduttavaa nähdä, kuinka innostuneesti kirjaston asiakkaat (etenkin nuoret) vastasivat avoimiin kysymyksiin.

LÄHTEET

Ainali, E. 2012. Pieni kirja murroksessa. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Grönroos, C. 1990. Nyt kilpaillaan palveluilla. Porvoo: WSOY.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. 3. uud. p. Juva: WS Bookwell Oy.

Hernon, P & Whitman, John R. 2001. Delivering satisfaction and service quality: a customer based approach for libraries. London: American Library Association.

Juntunen, A. & Saarti, J. 2014. Ulos kirjastosta. Kirjastojen markkinointiviestintä. Helsinki: Avain.

Kananen, J. 2008. Kvantti: kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 111. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kirjastot.fi 2014. Tilastohaku. Viitattu 21.7.2015. Saatavana: <http://tilastot.kirjastot.fi/>

Lahtinen, J & Isoviita, A. 2001. Asiakaspalvelun ja markkinoinnin perusteet. Jyväskylä: Gummerus.

Lappajärven kunta. Lappajärven kunnankirjasto. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 6.6.2015]. Saatavana: <http://www.lappajarvi.fi/kirjasto.php>

Lappajärven kirjaston historiaa. Ei julkaisuaikaa. Moniste.

Lappajärven kunta. Perustiedot Lappajärven kunnasta. Ei päiväystä. [Verkkosivu]. [Viitattu 10.6.2015]. Saatavana: http://www.lappajarvi.fi/tietolappajarvesta_perustiedot.php

Lappajärvi 1865-2015 150. 2015. Keuruu: Otavan kirjapaino oy.

Lehtonen, J., Pesonen, H-L. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: Gummerus.

Lehtonen, J. & Pesonen, H-L. & Toskala, A. 1999. Näkökulmia asiakaspalveluun ja markkinointiin. Jyväskylä: Yliopistopaino. Avoimen yliopiston julkaisusarja. Oppimateriaaleja 6.

Lovio, M. & Tiihonen, V. 2005. Kirjaston asiakaspalvelu. Helsinki: BTJ kirjastopalvelu.

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2009. Kirjastopolitiikka 2015: Yleiset kirjastot. Kansalliset strategiset painoalueet. Helsinki: Opetusministeriö. Opetus- ja kulttuuriministeriön julkaisuja 2009:32.

Rantanen, T. 2013. Kunnan asiakaspalvelu: kuntalaista palveleva kokonaisuus. Helsinki: Suomen kuntaliitto.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Rope, T & Pöllänen, J. 1994. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. Juva: WSOY

Stavén, S. 2015. Antaessaan saa. Kirjastolehti 108 (4), 3.

Storbacka, K. & Lehtinen, J.R. 1997. Asiakkuuden ehdoilla vai asiakkuuden armoilla. Helsinki: WSOY.

Tuomi, P. 2011. Kirjojen keskellä: kirjastonhoitaja kaunokirjallisuuden asiantuntijana. Helsinki: BTJ Finland Oy.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Helsinki: Tammi.

Ylikoski, T. 1999. Unohtuiko asiakas? 2. uud. p. Keuruu: KY-palvelu Oy.

LIITTEET

Liite 1. Kyselylomake

Liite 2. Avoimet vastaukset

LIITE 1 Kyselylomake

LAPPAJÄRVEN KUNNANKIRJASTON ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY**Hyvä asiakas!**

Tällä kyselyllä on tarkoitus selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä Lappajärven kunnankirjaston palveluihin, kokoelmaan ja kirjastoauton palveluihin sekä kerätä kirjastonkäyttäjien ideoita ja toiveita tulevaisuutta varten. Vastaamalla voit vaikuttaa kirjastopalveluiden kehittämiseen. Kysely on osa Seinäjoen ammattikorkeakouluopiskelijan opinnäytetyötä. Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

TAUSTATIEDOT

- | | | |
|------------------|---------------------------|-----------|
| 1. Sukupuoli | 1. Mies | 2. Nainen |
| 2. Ikä | 1. Alle 15 | |
| | 2. 15-20 | |
| | 3. 21-35 | |
| | 4. 36-50 | |
| | 5. 51-65 | |
| | 6. 66 tai yli | |
| 3. Elämäntilanne | 1. Koululainen/opiskelija | |
| | 2. Kotiäiti/isä | |
| | 3. Työntekijä | |
| | 4. Työtön | |
| | 5. Yrittäjä | |
| | 6. Eläkeläinen | |

KIRJASTONKÄYTTÖ

4. Kuinka usein käyt kirjastossa?

1. Useita kertoja viikossa
2. Kerran viikossa
3. 1-2 kertaa kuukaudessa
4. Muutamia kertoja vuodessa
5. Harvemmin

5. Jos ympyröit edellisestä kysymyksestä kohdat 4 tai 5, niin miksi et käy kirjastossa useammin?

1. En pysty/halua
2. Huonot aukioloajat
3. En tarvitse kirjaston palveluita
4. Muu syy? _____

6. Kuinka kauan olet ollut kirjaston asiakkaana?

1. Alle vuoden
2. 1-5 vuotta
3. Yli 5 vuotta

7. Mitä yleensä teet kirjastossa? Voit valita useamman vaihtoehdon.

1. Lainaan, palautan, uusin tai varaan kirjaston aineistoa
2. Luen lehtiä
3. Etsin tietoa tai aineistoa tietystä aiheesta
4. Opiskelen/teen läksyjä
5. Käytän kirjaston tietokonetta
6. Tulostan/kopioin
7. Tutustun näyttelyihin
8. Vietän aikaani/tapaan ystäviä
9. Muuta, mitä? _____

KIRJASTOPALVELUT

8. Mitä mieltä olet kirjaston palveluista ja viihtyvyydestä? Ympyröi sopivin vaihtoehto.

	Erinomainen	Hyvä	En osaa sanoa	Tyydyttävä	Huono
1. Tilojen viihtyvyys	5	4	3	2	1
2. Kirjaston sijainti	5	4	3	2	1
3. Lukutilat	5	4	3	2	1
4. Opasteet	5	4	3	2	1
5. Aineiston monipuolisuus	5	4	3	2	1
6. Aineiston esillepano	5	4	3	2	1
7. Aineiston löydettävyys	5	4	3	2	1
8. Aineiston kunto ja siisteys	5	4	3	2	1
9. Näyttelyt	5	4	3	2	1
10. Asiakastietokoneet	5	4	3	2	1
11. Tiedonhakukone	5	4	3	2	1
12. Henkilökunnan tavoitettavuus	5	4	3	2	1
13. Henkilökunnan palvelualttius	5	4	3	2	1
14. Henkilökunnan ammattitaito	5	4	3	2	1
15. Asioinnin sujuvuus	5	4	3	2	1
16. Tiedottaminen	5	4	3	2	1
17. Kaukopalvelu	5	4	3	2	1
18. Työrauha	5	4	3	2	1
19. Ilmanlaatu	5	4	3	2	1

9. Ovatko kirjaston aukioloajat sopivat?

1. Kyllä

2. Ei. Miksi ei? _____

10. Pitäisikö kirjastossa olla muuta toimintaa tai palveluja (esim. satutuokiot, kirjavinkkaus, kirjailijavierailut, lukupiiri, skanneri tai digitointilaite)?

11. Mitä mieltä olet kirjaston maksuista? (esim. uusi kirjastokortti 3€, tulostus/kopiointi 0,20€, 1. myöhästymissakko 2€).

12. Onko sinulla muita mielipiteitä tai ehdotuksia kirjaston palveluista?

KOKOELMA

13. Arvioi seuraavaksi tyytyväisyyttäsi kirjaston kokoelmien laatuun. Valintaperusteena ovat esim. aineiston määrä, ajankohtaisuus ja kunto. Ympyröi sopivin vaihtoehto.

	Erinomainen	Hyvä	En osaa sanoa	Tyydyttävä	Huono
1. Aikuisten kaunokirjallisuus	5	4	3	2	1
2. Aikuisten tietokirjallisuus	5	4	3	2	1
3. Nuotit	5	4	3	2	1
4. CD-romit	5	4	3	2	1
5. DVD/videot	5	4	3	2	1
6. Äänikirjat	5	4	3	2	1
7. Nuorten kaunokirjallisuus	5	4	3	2	1
8. Nuorten tietokirjallisuus	5	4	3	2	1
9. Lasten kuvakirjat	5	4	3	2	1
10. Sarjakuvat	5	4	3	2	1
11. Aikakauslehdet	5	4	3	2	1
12. Sanomalehdet	5	4	3	2	1
13. Oppi/kurssikirjat	5	4	3	2	1
14. Vieraskielinen kirjallisuus	5	4	3	2	1
15. Uutuuskirjat	5	4	3	2	1

VERKKOPALVELUT

14. Oletko käyttänyt YTY-verkkokirjastoa? Ympyröi käyttämäsi vaihtoehdot.

- 1. Minulla on verkkotunnus
- 2. Uusin verkossa lainoja ja teen varauksia
- 3. En ole käyttänyt kirjaston verkkopalveluja.

Miksi et? _____

15. Luetko kirjaston e-kirjoja?

- 1. Kyllä
- 2. Ei

16. Onko Sinulla muuta kommentoitavaa liittyen kirjaston verkkopalveluihin?

KIRJASTOAUTOPALVELUT

17. Käytkö kirjastoautossa?

- 1. Kyllä
- 2. En, miksi et? _____

(Jos et asioi kirjastoautossa, voit siirtyä kysymykseen 20).

18. Mitä mieltä olet kirjastoauton palveluista? Ympyröi sopivin vaihtoehto.

	Erinomainen	Hyvä	Tyydyttävä	Huono	En osaa sanoa
1. Kirjastoauton pysäkkien sijainti	4	3	2	1	0
2. Kirjastoauton aikataulu pysäkillä	4	3	2	1	0
3. Aineiston saatavuus	4	3	2	1	0
4. Aineiston monipuolisuus	4	3	2	1	0
5. Aineiston kunto	4	3	2	1	0
6. Henkilökunnan ammattitaito	4	3	2	1	0
7. Autossa asioimisen sujuvuus	4	3	2	1	0

19. Onko sinulla kehittämis ehdotuksia koskien kirjastoautopalveluja?

20. Minkä kouluarvosanan (4-10) antaisit kirjastolle? _____

21. Ruusuja ja risuja

KIITOS KUN OSALLISTUIT KYSELYYN!

Palautathan täyttämäsi kyselylomakkeen lainaustiskin, kirjastoauton tai oven palautuslaatikkoon. Lomakkeen täyttäjät voivat osallistua myös arvontaan, josta voi voittaa kirjapalkinnon. ☺

LIITE 2. Avoimet vastaukset

"Olisi enemmän lukunurkkia ja oleskelutilaa ja enemmän hyviä vitsi ja nuottikirjoja. Tää on hyvä paikka, lämmintä on ja kivat kirjastotädit <3 :)." (nainen alle 15v)

"Mielestäni kirjasto on yleensä rauhallinen ja muutenkin mukava luku ja opiskelupaikka =). Tietokoneita pitäisi saada lisää." (nainen, alle 15v)

"Risuja kirjavalikoima ja kirjaston viihtyvyys." (nainen, 15-20v).

"Kahvitus voisi olla ok + lasten paikka muualle kuin keskelle kirjastoa." (nainen, 15-20v).

"Kirjaston sisäilma on aika huono." (nainen 15-20v)

"Kirjastossa on rauhallista ja viihtyisää. Vieraskielisiä ja uusia kirjoja voisi olla enemmän." (nainen 15-20v)

"Kirjaston sijainti on hyvä ja yleensä aina tarvittaessa löytää kirjan jota etsii :)." (nainen 15-20v)

"Lisää uutuuskirjoja ja viihtyisämmät tilat, esim. sohvia, mukavia tuoleja, ja ns. lukunurkka." (nainen, 15-20v)

"Kirjaston aineisto yms. on hyvää, mutta kirjaston tiloja pitäisi piristää." (nainen, 15-20v)

"Asioiminen helppoa ja työntekijät ammattitaitoisia, mutta lehtiä voisi olla monipuolisemmin." (mies 15-20v)

"Mukava ja ystävällinen henkilökunta! :)." (nainen 21-35v.)

"Todella ystävällistä palvelua!" (nainen 21-35v)

"Henkilökunta on aina mukava :) Olisi kiva, jos olisi enemmän pehmeitä tuoleja, joilla loikoilla ja lukea, nyt ei ole yhtään!" (nainen 21-35v)

"Hyvää palvelua!" (mies, 36-50v)

"Mukava paikka ja aina löytynyt luettavaa. Uutuksia ei tarte jonotella kauan. Henkilökunta osaa auttaa asiakasta." (nainen, 36-50v)

"Meillä on hyvä kirjasto ja henkilökunta on aina valmis auttamaan. Palvelu on hyvää :)." (nainen, 36-50v)

"Erinomainen kirjasto! Henkilökunnalle suuret kiitokset." (nainen 36-50v)

"Henkilökunta on ammattitaitoista ja auttavaista. He myös antavat hyviä kirjavinkkejä. Kiitos henkilökunnalle hyvästä työstä." (nainen 36-50v)

"Hyvä henkilökunta, kivat likat ja hyvä aineisto :)." (nainen, 36-50v)

"Ihanat pitkäaikaiset työntekijät +++, viihtyvyyttä ja tunnelmaa ajanmukaisemmaksi, kirjat on ok." (nainen, 36-50v)

"Paremmiin "äänieristetyt" tilat lukijoille. Hieman rauhatonta on ollut...Kirjasto on hyvin valaistu." (nainen 36-50v)

"Henkilökunta on ammattitaitoista, mukavia ja aina valmiita auttamaan." (nainen 36-50)

"Henkilökunnalle ruusuja." (nainen 36-50v)

"Kirjaston henkilökunta on asiansa osaavaa, osaa suositella kirjoja mieltymysten mukaan. Tilat eivät ole kovin viihtyisät."(nainen 51-65)

"Lappajärven kirjastossa on hyvä käydä." (nainen 51-65v)

"Henkilökunta on ammattitaitoista ja auttavaista. He myös antavat hyviä kirjavinkkejä. Kiitos henkilökunnalle hyvästä työstä." (nainen 51-65v)

"Paras yleissivistyksen kehto kunnassa, ei leikkauslistalle!" (mies 51-65v)

"Erinomainen palvelu, hyväntuuliset työntekijät, saa keskustella kirjoista." (nainen 66v tai yli)

"Kirjastonhoitaja varaa uutuuskirjoja, tietäen lukutottumukseni." (mies 66v tai yli)